

 ERMETAL ŞİRKETLER GRUBU	BÜROSİT MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI	İlk Yayın Tarihi :	19.10.2012
		Rev.No/Tarih	0 / 19.10.2012
Doküman No: BRS.KAL.POL.01		Sf.No	1/1

## BÜROSİT MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKAMIZ

Bürosit A.Ş. Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Taahhüdü, hedef ve ilkelerimiz doğrultusunda aşağıdaki ana prensiplerle belirlenmiştir.

**Şeffaflık:** Bürosit A.Ş. şikâyetin nerede ve nasıl değerlendireceğine ilişkin uygulamaları, web sitesi üzerinde duyurmakta, müşterilerini bilgilendirmektedir.

**Erişilebilirlik:** Şikâyetleriniz için Çağrı merkezi (444 16 06) ve web sayfamız ([www.burosit.com](http://www.burosit.com)) üzerinden bizlere ulaşabilirsiniz.

**Cevap verebilirlik:** Şikâyetleriniz hızlı bir şekilde cevaplanmakta ve sonuca ulaştırılmaktadır. Şikâyetlerinizin durumunu [www.burosit.com](http://www.burosit.com) üzerinden takip edebilirsiniz.

**Objektiflik:** Her bir şikâyet titizlikle, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmekte, takip edilmektedir.

**Ücretler:** Başvurularınızın değerlendirilmesi ve sonuca ulaşılmasında herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

**Gizlilik:** Müşterilerimize ilişkin her türlü kişisel bilgi gizli tutulmakta, şikâyet sahiplerinin onayı olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

**Müşteri odaklı yaklaşım:** Her zaman en iyisini hak eden siz değerli müşterilerimize, şirket politikalarımız ile yasal ve mevzuata dayalı şartlar ve uygulamalar çerçevesinde, uygulanabilir çözümler sunmaya, ihtiyaçlarınızı karşılamaya ve haklarınızı her zaman korumaya özen göstermekteyiz.

**Hesap verebilirlik:** Şikâyetleriniz kayıt altına alınarak kararlarımız sizlere gerekçeleriyle açıklanır.

**Sürekli iyileştirme:** Sizlerden gelen geri bildirimleri iş süreçlerinde, ürün ve hizmetlerimizde proaktif iyileşmeler sağlayacak şekilde değerlendirerek sürekli müşteri odaklı olma yönünde ilerleme sağlıyoruz.

Taahhüt ederiz.



**YESARİ SÜALP**  
CEO

**BÜROSİT**  
TURGAY ÇALIŞKAN  
GENEL MÜDÜR

**KONTROLLÜ KOPYA**